

„Die eEvolution®-Lösung liefert eine gute Projektnachkalkulation, unterstützt unsere Supportprozesse und sorgt für eine zuverlässige Abrechnung aller Lieferungen und Leistungen.“

Peter Blank,
Leiter Organisation, GFOS



GFOS

Die GFOS ist ein international tätiges Software- und Beratungsunternehmen, dessen modular aufgebaute Zeit-, Betriebs- und Personaldatenlösung X/TIME® über 3.000 Mal installiert wurde. Mit über 440 Installationen im Ausland ist sie in 18 Ländern der Erde vertreten und wurde bereits in 13 Sprachen übersetzt. Weltweit vertrauen mehr als 1.000 Kunden auf GFOS. Das Unternehmen verwendet zur Organisation und Abrechnung des Lizenz-, Service- und Projektgeschäfts seit 2000 die Plattform für maßgeschneiderte Unternehmenslösungen eEvolution®.

Die wichtigste Herausforderung

Guter und schneller Service hat bei GFOS einen hohen Stellenwert. Zur Unterstützung der Hotlinemitarbeiter verwendet der Softwarehersteller das eEvolution®-Modul ASM für das Servicemanagement. Zeitkritische Einsätze und telefonischer Support können damit verfolgt werden, um die Bearbeitung im zugesicherten Zeitrahmen der Servicevereinbarungen sicherzustellen.

Die Anforderungen

Die Abrechnung des Lizenz-, Service- und Projektgeschäfts stellt unterschiedliche Anforderungen an die Unternehmenssoftware: Wartungsverträge werden zyklisch zu verschiedenen Stichtagen abgerechnet. Bei der Faktura von Projekten müssen Hardware-, Software- und Dienstleistungsanteile

berücksichtigt werden. Die projektbezogenen Arbeitszeiten stammen aus der hauseigenen Softwarelösung X/TIME®, die mittels Schnittstellen bidirektional an eEvolution® angebunden ist. Das schafft Transparenz in den Projekten.

Lösung und Systemumgebung

- Zentrale Datenhaltung in eEvolution® 6
- eEvolution® ASM Advanced Service Management 6
- 19 eEvolution®-Arbeitsplätze (concurrent user)
- eEvolution® DATEV-Schnittstelle
- eEvolution® Office Desktop (EOD) zur Dokumentenverwaltung
- eEvolution® Microsoft Exchange Schnittstelle
- Oracle V11 und CITRIX

Der Hauptnutzen für den Kunden

- Zentrale Datenhaltung in der Unternehmenssoftware eEvolution®
- Vermeidung von Zeitüberschreitungen bei Servicevereinbarungen und Überwachung der SLA (service level agreements)
- Leitstandübersichten für drei Hotlines
- Bidirektionale Schnittstelle zwischen X/Time® und eEvolution® zum Austausch von projektbezogener

Arbeitszeit- und Auftragsinformationen

- Umfassende Nachkalkulationsmöglichkeiten für Projekte
- Verwaltung der Software- und Hardwareausstattung aller Kunden
- Jährliche Abrechnung von 2500 Wartungsverträgen
- Optimierung der Lösung durch den eEvolution® Implementierungspartner COMPRA

Der nGroup Servicepartner

Der nGroup Servicepartner COMPRA aus Hildesheim ist seit vielen Jahren mit den Anforderungen von Service-, Produktions- und Handelsunternehmen vertraut. Besondere Expertise hat der Microsoft Gold Certified Partner COMPRA zudem in der Schaffung von integrierten Lösungen, die aus Microsoft Produkten und der Unternehmenssoftware eEvolution® bestehen.

Durch die Nähe zum Softwarehaus nGroup und seine spezialisierten Branchenkenntnisse sind zahlreiche kundenspezifische Bedürfnisse in die weitere eEvolution® Produktentwicklung eingeflossen. Großes Engagement, verbunden mit kreativen, modernen Lösungsansätzen führen zu einer hohen Kundenzufriedenheit. COMPRA versteht sich als Ideenlieferant und Berater, beschäftigt an mehreren Standorten in Deutschland 40 Mitarbeiter und betreut mehr als 200 Unternehmenskunden.

„Durch die intensive Zusammenarbeit in den vergangenen Jahren konnten viele gute Anregungen von GFOS umgesetzt werden, die später in den Standard der eEvolution® Software aufgenommen wurden. Somit erhält der Kunde eine maßgeschneiderte Lösung zum Preis einer Standardsoftware.“

Jens Hampl,
Projektleiter COMPRA

Internetadressen:

www.gfos.com
www.compra.de
www.ngroup.info
www.eEvolution.info
www.fitfuertdiezukunft.info



„Die bidirektionale Schnittstelle zwischen der Zeiterfassung und unserer Unternehmenssoftware schafft hohe Transparenz über die Aufwände in den Projekten.“

Peter Blank,
Leiter Organisation, GFOS

GFOS – International tätiges Softwareunternehmen Beratung, Projektgeschäft und Servicemanagement mit eEvolution®

Die GFOS – Gesellschaft für Organisationsberatung und Softwareentwicklung mbH – gehört zu den führenden Anbietern für Arbeitszeiterfassung, Personaleinsatzplanung, MES, Betriebsdatenerfassung, Logistik- und Qualitäts-Management sowie Zutrittskontrolle. Basierend auf der Produktphilosophie StURM® (Strategisches Unternehmens-Ressourcen-Management) und der modernen Softwarefamilie X/TIME® visualisiert, kontrolliert und steuert die GFOS alle Unternehmens-Ressourcen entlang der Wertschöpfungsketten und liefert damit die Grundlage fundierter Management- und Mitarbeiterentscheidungen. Die modular aufgebaute Zeit-, Betriebs- und Personaldatenlösung X/TIME® wurde bis heute über 3.000 Mal installiert. Mit über 440 Installationen im Ausland ist sie in 18 Ländern der Erde vertreten und wurde bereits in 13 Sprachen übersetzt.

Zum 01.01.2000 wurde die ERP-Software eingeführt

Von 1988 bis 2000 nutzte der Softwareanbieter ausschließlich Microsoft Word für die Erstellung von Wartungsverträgen und deren Abrechnung. Die Rechnungen wurden an eine externe Buchhaltung übergeben. „Wir suchten eine Abrechnungssoftware für die Warenwirtschaft, die zyklische Abrechnung von Serviceverträgen und die auftragsbezogene Faktura und fanden sie in eEvolution®. Mit einem Vorlauf von sechs Monaten mussten wir damals etwa 800 Wartungsverträge händisch übernehmen.“ erinnert sich Peter Blank, Leiter der Organisation bei GFOS in Essen. Heute werden etwa 2.500 Wartungsverträge mit eEvolution® verwaltet und abgerechnet, etwa 60% davon jeweils zum Stichtag am 1. Januar. Darüber hinaus wird das Projekt- und Lizenzgeschäft mit eEvolution® abgerechnet und über die DATEV-Schnittstelle direkt aus dem Rechnungswesen übergeben.

Transparenz im Projektgeschäft

Softwareprojekte zeichnen sich dadurch aus, dass Lizenzkosten (Softwaremodu-



le), Hardwarekosten (z.B. Terminals zur Zeiterfassung) und Dienstleistungskosten (Individualentwicklungen, Installation und Konfiguration beim Kunden) abgerechnet werden müssen. Insbesondere bei lang laufenden Projekten ist es ohne Softwareunterstützung schwierig im Blick zu haben, welche Lieferungen und Leistungen bereits erbracht wurden, welche noch ausstehen und welche bereits abgerechnet werden können. Hier schafft eEvolution® Transparenz und wird dabei durch die hauseigene Software X/TIME® von GFOS unterstützt.

Bidirektionale Schnittstelle ermöglicht vielfältige Auswertungen

Über eine bidirektionale Schnittstelle, die GFOS selbst entwickelt hat, liefert X/TIME® Arbeitszeiten an eEvolution®, die auf das jeweilige Kundenprojekt gebucht werden. Dabei kann es sich beispielsweise um Consulting oder Installationsarbeiten beim Kunden handeln. In eEvolution® werden unter anderem die Hardwarebeschaffung und Rückmel-

dungen aus Serviceaufträgen vermerkt. Durch die Transparenz schaffende Schnittstelle sind alle Informationen in beiden Systemen verfügbar und können aus unterschiedlichen Blickwinkeln ausgewertet werden. Bei der Rechnungserstellung werden Informationen aus beiden Systemen verwendet.

Eigene Auswertungen und Nachkalkulationen

GFOS verfügt über eigenes Oracle Knowhow und hat sich eigene Reports auf dieser Datenbankplattform erstellt, um zusätzliche Transparenz zu schaffen. So wurden beispielsweise grafische Auswertungen über die Projektumsätze, historische Auswertungen zur Mitarbeiterauslastung, über Fahrzeiten und Serviceumsätze entwickelt. Ziel dieser Auswertungen ist es, Optimierungspotenziale zu finden oder rechtzeitig Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Gleichmaßen werden auch die Anwesenheitszeiten der Mitarbeiter mit den gebuchten Zeiten auf den Kundenprojekten verglichen, um hier einerseits nicht zu viele Leistungen abzurechnen,

aber auch keine Leistungen zu vergessen. „Unsere Lösung bietet gute Möglichkeiten zur Nachkalkulation der Projekte: Wir vergleichen die Aufträge aus eEvolution® mit allen erbrachten Lieferungen und Leistungen und können schnell eventuelle Abweichungen feststellen.“ so Peter Blank.

Supportsteuerung und Supportportal sorgen für hohe Transparenz

Zur Steuerung und Priorisierung der Supportanfragen nutzt GFOS in den drei Hotlines des Unternehmens das eEvolution® ASM Advanced Service Management. Mit dieser Lösung ist es möglich, rund um die Uhr alle zeitkritischen Vorgänge zu visualisieren und die Einhaltung der mit den Kunden vereinbarten Servicezeiten (SLA) zu überwachen. Leitstandübersichten liefern Hilfestellungen, bei welchen Kunden akuter Handlungsbedarf besteht, um das SLA nicht zu überschreiten. In der Pilotphase befindet sich der Einsatz des ASM Serviceportals. Damit können die Kunden direkt den Fortschritt und Bearbeitungsgrad ihrer Supportanfragen einsehen und sind jederzeit gut informiert.

Supporthistorie und Kundenkonfiguration erhöht Servicequalität

ASM hat den weiteren Vorteil, dass alle früheren Supportanfragen eines Kunden ersichtlich sind und so oftmals schneller und effektiver geholfen werden kann. Besondere Hilfestellung leisten dabei auch die Basisdaten der Kundeninstallationen, in der die gesamte Kundenkonfiguration visualisiert ist. Fragen wie „Welche Lizenzen hat der Kunde im Einsatz?“, „Welcher Releasestand der Software ist installiert?“, „Welche individuellen Anpassungen sind durchgeführt worden?“

„eEvolution® ist eine Plattform zur Herstellung maßgeschneiderter Unternehmenslösungen. Unsere modernen Technologien ermöglichen neben dem Customizing und Scripting auch eigene Entwicklungen unserer Kunden.“

Frank Wuttke,
Geschäftsführer des eEvolution® Herstellers nGroup

oder „Welche Terminalsysteme sind im Einsatz?“ lassen sich somit auf einen Blick beantworten. Die Basisdaten des Kunden werden automatisch aktualisiert, wenn neue Lieferscheine geschrieben oder wenn im Rahmen von Serviceeinsätzen Softwaremodule aktualisiert werden. Einen hohen Integrationsgrad hat GFOS auch bei der Microsoft Office Integration erreicht: Durch die Nutzung des eEvolution® Microsoft Exchange Connectors und des eEvolution® Office Desktops (EOD) kann man aus dem Kundendatensatz heraus sämtliche kundenbezogene Office-Dokumente einsehen oder bearbeiten. Die Suche in den unterschiedlichen Programmen kann dadurch entfallen.

Weitere Informationen

nGroup GmbH & Co. KG

Bavenstedter Str. 50
D-31135 Hildesheim

Tel. +49 5121-280672
Fax +49 5121-7486100

info@ngroup.info
www.ngroup.info

„Es ist eine große Freude mit einem softwaretechnisch hoch versierten Kunden zusammenzuarbeiten und exzellente Lösungen zu schaffen“

Jens Hampl, Projektleiter COMPRA

e | Evolution®